MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	**Área:**	Área de Soporte
Código del Cargo:	3011.XX	**Código del Puesto:**	3011
Categoría	21	**Nombre del Puesto:**	Profesional PED 2
Nombre del Cargo:	Área Microsoft	**Reporta a:**	Jefe Área de Soporte
Objetivo del Cargo:	Control, evaluación y seguimiento de los procesos, productos y proyectos tecnológicos solicitados por las diferentes áreas, asegurando la calidad y operación de los mismos y cumpliendo con los procedimientos y normativas establecidas.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades y tareas encomendadas relativas al área.
			2	Controlar y dar seguimiento a la aplicación de los procedimientos relacionados con sus actividades.
			3	Elaborar y llevar el control de las bitácoras de eventos, cronogramas de trabajo, minutas de las reuniones a las que asiste, estadísticas, así como los informes que requieran las labores del puesto.
			4	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el área.
			5	Confeccionar y presentar informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			6	Supervisar personal técnico-profesional según corresponda, para verificar el cumplimiento de metas y objetivos.
			7	Participar en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas o proyectos.
			8	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en su área, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			9	Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
			10	Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios del área.
			11	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			12	Instalar y configurar servidores, sistemas operativos y software Microsoft, tanto para servidores físicos como virtuales, para ambientes de desarrollo de nuevos proyectos, pruebas y producción.
			13	Administración y configuración de ambientes de desarrollo y testing, utilizando las tecnologías que el Banco designe.
			14	Brindar soporte a la Plataforma Wintel en las áreas de: sistema operativo y software especializado Microsoft, así como en actualizaciones de software de mejora o críticas.
			15	Mantener documentación actualizada de cada servidor para futuras referencias o reinstalación de los mismos.
			16	Participar activamente en los proyectos que se desarrollan en Tecnología de Información para la implementación de soluciones al negocio, como contraparte técnica.
			17	Realizar pruebas antes de la aplicación de actualizaciones de hardware y software.
			18	Apoyar la realización de pruebas de estrés y funcionabilidad antes de la puesta en producción de nuevos proyectos.
			19	Mantener y actualizar los sistemas operativos periódicamente.
			20	Atender, documentar y dar seguimiento a las hojas de trabajo, reportes generados por SIEBEL y emergencias operativas bajo el debido proceso.
			21	Presentar informes de tareas o problemas.
			22	Coadyuvar en la documentación de la configuración de servidores tanto a nivel de hardware como software y su actualización.
			23	Confeccionar borradores de carteles de licitación para hardware y software para los servidores Wintel.
			24	Revisar ofertas de licitaciones de hardware y software.
			25	Monitorear el correcto funcionamiento de los servidores de la plataforma Wintel a nivel de Hardware y Software de los ambientes de producción, testing y desarrollo.
			26	Configurar el respaldo de la información, monitorear su ejecución e informar de inconsistencias en el proceso.
			27	Administrar dispositivos especializados de almacenamiento.
			28	Brindar asesoría técnica sobre el uso de herramientas Microsoft y otras relacionadas con las funciones del
			29	Definir, probar y ejecutar Planes de contingencia (Disaster Recovery) en la plataforma WINTEL.
			30	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			31	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			32	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			33	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			34	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			35	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			36	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			37	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			38	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			39	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**	
	Formación Académica:	Licenciatura o grado superior en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Sistemas en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería del Software, Ingeniería de Sistemas Informáticos, Ingeniería de Sistemas de Información, Computación e Informática y Tecnología de Información u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto.
	Legales:	Incorporación al Colegio de Profesionales respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Conocimientos en Administración de Proyectos	
	2. Conocimientos de inglés técnico	
	3. Conocimientos sobre normativas y regulaciones (Ley de Contratación, Ley de Psicotrópicos, Ley de Control Interno, normativa de SUGEF, normativa ISO Y PMI)	
	4. Conocimiento del Modelo de Capacidad de Madurez (CMM), herramientas como PROJECT y PROJECT SERVER, calidad y procesos de estandarización, negocio bancario,	
	5. Administración de Proyectos	
	Con respecto a los productos de Microsoft, se requiere conocimiento amplio de productos como: • Sistemas Operativos para servidores de la familia Windows • Productos para servidores de plataforma Wintel de: Aplicación, Virtualización, Actualización, Productividad, Optimización, Integración y Antivirus en sus diferentes versiones. • Windows Server System Reference Architecture (WSSRA) • Microsoft Operations Framework (MOF) • En general conocimiento de otros productos Microsoft	

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**

CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**Se crea perfil mediante el Manual de Puestos de Tecnología de Información, aprobado por la Junta Directiva Nacional en Sesión 2993, de fecha el 19 de julio de 1994.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**